BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi pengelola Wisata Kuliner Pasar Kamu dalam pemberdayaan pelaku usaha pada aspek pelayanan konsumen di Desa Denai Lama, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan pengelola telah dilaksanakan melalui tahapan perumusan, implementasi, dan evaluasi yang saling berkaitan. Perumusan strategi, pengelola menyusun strategi secara sistematis dengan mengidentifikasi permasalahan pelayanan yang dihadapi pelaku usaha, kemudian melibatkan pelaku usaha dalam forum musyawarah untuk menyepakati penerapan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) sebagai standar pelayanan, serta menetapkan pembinaan dan pengawasan sebagai bentuk pemberdayaan dalam mendukung penerapan standar tersebut.

Implementasi strategi dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan pembinaan dan pengawasan. Pembinaan dilaksanakan melalui briefing sebelum kegiatan operasional, diskusi setelah kegiatan operasional, serta pertemuan Malam Rabu sebagai forum koordinasi untuk memperkuat komitmen terhadap aturan yang telah disepakati dan menyusun rencana kegiatan berikutnya. Sementara itu, pengawasan dilakukan melalui pemantauan langsung selama kegiatan operasional dengan pendekatan yang bersifat membina sehingga pelaku usaha memperoleh arahan dan pendampingan dalam menerapkan standar pelayanan kepada pengunjung.

Evaluasi strategi menunjukkan bahwa pembinaan dan pengawasan yang dilakukan secara rutin memberikan dampak positif terhadap perubahan perilaku pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Meskipun penerapan prinsip 5S belum sepenuhnya konsisten, terutama ketika kondisi pasar sedang ramai, evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan mampu menjadi dasar bagi pengelola untuk melakukan perbaikan dan penguatan pembinaan. Dengan demikian, strategi yang diterapkan pengelola Pasar Kamu telah berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan pelaku usaha pada aspek pelayanan konsumen melalui proses pemberdayaan yang berlangsung secara terencana, berkelanjutan, dan partisipatif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

a. Bagi Pengelola Pasar Kamu

Pengelola disarankan untuk meningkatkan pelaksanaan evaluasi dan pengawasan pelayanan secara lebih teratur, sehingga permasalahan pelayanan dapat diketahui lebih awal tanpa harus menunggu adanya keluhan dari pengunjung. Selain itu, pengelola juga dapat menyusun panduan pelayanan secara tertulis serta terus memberikan pembinaan kepada pelaku usaha agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

b. Bagi Pelaku Usaha Pasar Kamu

Pelaku usaha diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diterapkan, khususnya dalam menerapkan prinsip 5S, menjaga sikap ramah kepada pengunjung, serta aktif mengikuti kegiatan pembinaan yang diselenggarakan oleh pengelola. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan

dapat berlangsung secara konsisten dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan melibatkan informan yang lebih beragam, termasuk pengunjung sebagai penerima pelayanan, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada lokasi wisata kuliner lain atau mengkaji aspek pemberdayaan yang berbeda agar dapat memperkaya kajian mengenai strategi pengelolaan wisata dalam pemberdayaan pelaku usaha.

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY